

Déclaration relative à la protection des données

1. Introduction et but de cette déclaration

Pour le groupe Europ Assistance, la protection de vos données personnelles et de votre vie privée est une préoccupation majeure.

Cette déclaration concerne les produits d'assurance et/ou de services proposés par Europ Assistance (Suisse) Assurances SA et Europ Assistance (Suisse) SA (ensemble « Europ Assistance », « nous », « nos »).

Afin de pouvoir proposer et réaliser nos différentes prestations d'assurance et de service, nous traitons les données personnelles de clients (et clients potentiels), de bénéficiaires et de partenaires (« vous », « vos »). Traiter les données à caractère personnel signifie toute opération relative à des données personnelles, notamment la collecte, l'enregistrement, la conservation, l'utilisation, la modification, la communication, l'archivage, l'effacement ou la destruction de données, conformément à la loi.

Cette déclaration détaille nos engagements concernant la protection de vos données personnelles et vous explique quelles données nous sommes susceptibles de recueillir et l'usage que nous pouvons en faire (au sein de notre organisation et auprès de partenaires) et dans quel cadre légal nous le faisons.

Nous vous invitons à prendre le temps de lire cette déclaration attentivement. Cette dernière peut faire l'objet de mises à jour directement sur notre site internet. Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et restons à votre disposition pour toute question à : eachdpc@europ-assistance.ch.

2. Qui traite vos données personnelles ?

Afin de pouvoir vous proposer des produits d'assurance et des services, Europ Assistance dispose en Suisse de deux sociétés opérationnelles, pouvant être selon les cas, responsable de traitement ou sous-traitant.

2.1 Informations légales

Europ Assistance (Suisse) Assurances SA est une société anonyme immatriculée au registre du commerce du canton de Vaud sous le numéro d'identification des entreprises CHE-101.333.746, ayant pour adresse Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon. Elle est une entreprise d'assurance soumise au contrôle de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

Europ Assistance (Suisse) SA est une société anonyme immatriculée au registre du commerce du canton de Vaud sous le numéro d'identification des entreprises CHE-

108.684.098, ayant pour adresse Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon.

2.2 Identité du responsable du traitement

L'identité du responsable du traitement est précisée dans votre documentation contractuelle.

3. Comment traitons-nous vos données personnelles ?

Nous sommes susceptibles de traiter vos données personnelles pour les finalités suivantes :

3.1 Fourniture et exécution de nos produits d'assurance et/ou services

- Proposition ou conclusion d'un contrat d'assurance ;
- Evaluation des risques à assurer, du calcul des primes et de la rentabilité ;
- Souscription, gestion et exécution de votre contrat d'assurance ;
- Gestion et exécution de votre contrat de services ;
- Confirmation de votre éligibilité à un produit d'assurance ou un service ;
- Annonce et traitement de sinistres d'assurance ;
- Annonce des cas d'assistance et fourniture de prestations d'assistance ;
- Organisation de sondages de satisfaction avec les bénéficiaires de produits d'assurance et de services ;
- Gestion d'éventuelles réclamations, précontentieux et contentieux,
- Réassurance.

3.2 Traitements en lien avec l'utilisation de nos sites internet

- Traitement de vos demandes (notamment d'informations, réclamations, de partenariat) laissées sur nos coordonnées et formulaires de contact.

3.3 Traitements nécessaires au contrôle de la conformité, au respect d'obligations légales et réglementaires

- Respect des règles relatives au contrôle des assurances ;
- Respect des règles de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs et les sanctions financières dont par exemple le traitement d'alertes et de suspicions ;
- Procédures groupe de lanceurs d'alertes ;
- Respect des règles fiscales ;



- Plus généralement, respect des règles pénales et de police administrative ;
- Prévention, détection et lutte contre les abus et la fraude, notamment à l'assurance ;
- Respect des règles relatives à la protection des données.

3.4 Traitements d'analyse et d'amélioration de nos produits et services

- Activités de reporting et analyses statistiques ;
- Réalisation d'études actuarielles et commerciales ;
- Evaluation, amélioration et conception de nos produits d'assurance et services ainsi que calcul de nos tarifs (par exemple, amélioration de l'expérience utilisateur ; amélioration du service client par la formation) ;
- Amélioration de notre gestion administrative (processus, produits, services) ;
- Garantie de la sécurité et du fonctionnement informatique et protection de nos collaborateurs et de notre patrimoine.

3.5 Traitements dans le cadre d'activités promotionnelles

- Opérations et communications marketing.

3.6 Autres fins

Si nous devons traiter vos données personnelles à des fins autres que celles mentionnées ci-dessus, nous les utiliserons dans le cadre des dispositions légales applicables et des finalités initiales. Dans les autres cas, vous en serez préalablement informés.

4. Sur quelles bases légales ou motifs justificatifs se fondent nos traitements de données personnelles ?

La majorité des traitements de données personnelles décrits ci-dessus sont nécessaires à la réalisation de la phase précontractuelle et à la bonne exécution de nos obligations contractuelles envers vous (que nous ayons conclu directement un contrat avec vous ou non).

Nous pouvons également être conduits à traiter vos données personnelles :

- Pour notre intérêt légitime, par exemple pour conduire des opérations de marketing ou l'amélioration de notre gestion administrative ;
- Lorsque cela est nécessaire au respect de nos obligations légales, par exemple pour la lutte contre le financement du terrorisme ;
- Dans certains cas exceptionnels, dans votre intérêt vital ou celui d'une autre personne physique, par exemple dans un cas d'assistance médicale à l'étranger.

S'il s'avérait nécessaire de procéder à un traitement non couvert par notre relation contractuelle, un intérêt légitime ou une obligation légale, nous pourrions requérir votre consentement.

5. Quelles données personnelles utilisons-nous ?

Nous sommes susceptibles de traiter les types de données personnelles décrits ci-dessous. Seules les données personnelles pertinentes pour les fins visées sont traitées. Quand nous vous demandons des données personnelles, vous avez le droit de ne pas honorer notre demande. Ce refus risque néanmoins d'empêcher la bonne exécution de nos obligations contractuelles à votre égard. En effet, la conclusion ou l'exécution d'un contrat d'assurance, le traitement d'un sinistre, ou la gestion de cas d'assistance n'est pas possible sans le traitement de vos données personnelles, qui peuvent inclure des données personnelles sensibles, telles que des données sur la santé.

5.1 Type de données

Europ Assistance traite en particulier :

- Des documents et données d'identification (comme votre nom et date de naissance) ;
- Des données de contact (comme votre adresse, numéro de téléphone et email) ;
- Des données sur vos proches et/ou votre famille (comme leur nom et leur date de naissance) ;
- Des données sur vos animaux ;
- Des données sur votre véhicule (comme la plaque d'immatriculation) ;
- Des données sur des appareils assurés (comme le numéro IMEI pour des téléphones portables) ;
- Des données concernant l'usage d'outils digitaux (produit d'assistance cyber) ;
- Des données sur votre domicile ;
- Des données sur vos déplacements et la géolocalisation ;
- Enregistrement d'image et de son ;
- Des données relatives à la santé ;
- Informations liées aux procédures pénales en cours (comme des infractions automobiles) ;
- Des données bancaires et de paiement ;
- Des données relatives au sinistre ou à la demande d'assistance pour laquelle vous nous contactez ;
- Des données de connexion et d'utilisation de nos outils digitaux ;
- Des données sur votre usage de nos sites internet (à travers les cookies). Notre politique de cookies est accessible sur notre site internet.



Les appels téléphoniques peuvent être enregistrés. Les enregistrements sont précédés d'un message vocal d'information.

5.2 Données relatives à la santé

Les données relatives à votre santé constituent des données personnelles sensibles et nous y appliquons un niveau de protection accru. Nous faisons en particulier en sorte de ne les utiliser que quand cela est strictement nécessaire et d'en réduire l'accès un maximum.

5.3 Provenance

Les données personnelles collectées proviennent principalement :

- Des informations que vous nous fournissez, oralement ou par écrit, ou que vous transmettez à l'un de nos partenaires ;
- Des informations que nous fournissent un des bénéficiaires lorsque les produits d'assurance et service bénéficient à plusieurs personnes ;
- Des informations que nous fournissent des tiers (comme des employeurs, banques, assureurs, réassureurs ou organismes de santé) ;
- Des informations supplémentaires et nécessaires à la gestion de votre sinistre ou demande d'assistance de personnes impliquées dans un sinistre ou autre événement nécessitant notre intervention (comme des professionnels de santé, d'autres assureurs, vos proches) ;

Si vos données personnelles sont partagées par une personne autre que vous, Europ Assistance vous invite à donner les directives appropriées à la personne que vous désignez pour assurer la protection de vos données personnelles. Si vous partagez les données personnelles d'une autre personne, vous devez vous assurer d'avoir reçu les directives et le consentement appropriés pour assurer la protection des données personnelles de cette personne.

6. Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

6.1 Destinataires potentiels de données personnelles

Les données personnelles pourront être communiquées :

- Au sein d'Europ Assistance (Suisse) Assurances SA et d'Europ Assistance (Suisse) SA ;
- A d'autres sociétés du groupe Generali/Europ Assistance (soit les filiales directes et indirectes d'Assicurazioni Generali S.p.A.), en Suisse et à l'étranger ;
- A nos prestataires d'assistance dans le cadre de la fourniture de nos services d'assistance, en Suisse ou à l'étranger. Nous attirons votre attention sur le fait que la fourniture de nos services d'assistance nécessite l'intervention de prestataires et donc de leur

transmettre des données personnelles, voire des données relatives à votre santé (comme par exemple lors de la gestion d'urgences médicales à l'étranger ou de cas de dépannage automobile) ;

- A nos autres prestataires et partenaires, en Suisse ou à l'étranger (comme des auditeurs, des réassureurs ou co-assureurs, des gestionnaires de sinistres, des intermédiaires, des distributeurs, des prestataires informatiques, et toutes les autres entités qui exercent toute activité technique, organisationnelle et opérationnelle soutenant les activités décrites ci-dessus). Nous pouvons faire appel à des prestataires de services tiers pour traiter, gérer ou évaluer les sinistres d'assurance et pour fournir les services liés aux finalités décrites ci-dessus (tels que des prestataires de services de détection de fraude, agences d'investigation) ;
- A vos proches lors de la gestion d'un sinistre ou d'un autre événement nécessitant notre intervention, en sachant que nous faisons en sorte de ne communiquer que ce qui est strictement nécessaire ;
- De tiers avec qui vous entretenez des rapports contractuels (comme votre employeur, votre banque, des assureurs, réassureurs ou organismes de santé), dans le respect des rapports contractuels que vous entretenez avec eux ;
- Dans le cadre de sinistres d'assurance voyage, nous pouvons également partager certaines informations pertinentes concernant votre demande (par exemple, statut de la demande, type, motif) avec la plateforme de réservation (par exemple, voyage, hébergement, croisière) que vous utilisez dans la mesure où ces informations sont nécessaires à la bonne exécution du contrat que la plateforme de réservation a conclu avec vous ;
- Dans le cadre de nos activités de prévention, de détection et d'investigation des fraudes, nous pouvons être amenés à vérifier l'authenticité des documents justificatifs que vous nous avez transmis pour votre sinistre en contactant directement l'émetteur ou l'organisme tiers concerné ;
- A des organismes officiels, étatiques et supra-étatiques.

Seules les données strictement nécessaires aux finalités décrites ci-dessus sont partagées.

Nos prestataires de services et nos partenaires sont obligés par la loi, respectivement par des obligations contractuelles, de respecter les dispositions juridiques relatives à la protection des données.





6.2 Transferts à l'étranger de données personnelles

Nous travaillons avec des prestataires de services et des partenaires à l'étranger, nous sommes donc susceptibles de leur transmettre certaines données.

Nous utilisons des services cloud de prestataires étrangers. Nous nous efforçons de conserver les données en Suisse, mais il peut arriver que cela soit impossible. Dans ce cas, nous privilégions les pays de l'Union européenne et les pays offrant un niveau de protection adéquat.

Nous pouvons donc transférer vos données personnelles en dehors de Suisse en conformité avec la législation en vigueur, vers les pays suivants :

- En France, notamment pour la gestion de l'infrastructure informatique, et la mise à disposition d'outils et applications spécialisées aux entités du groupe Europ Assistance pour la comptabilité, la finance, la criminalité financière, les déclarations de sinistres et cas d'assistance ;
- En France, Allemagne, Pays-Bas et Irlande pour le stockage de données (« cloud ») ;
- Dans différents pays de l'Union Européenne, principalement en Allemagne, Autriche et Benelux, car nous pouvons faire appel à des experts situés dans ces pays ou à un support opérationnel ;
- A des prestataires situés dans n'importe quel pays où vous vous trouvez lorsque vous faites appel à nos services d'assistance, ou que vous annoncez un sinistre qui a eu lieu à l'étranger et qu'il est nécessaire pour son traitement de transférer vos données vers ce pays ; Dans ce cas, lorsque cela est strictement nécessaire, des transferts peuvent avoir lieu vers des États ne disposant pas d'une législation assurant un niveau de protection adéquat. Dans ces cas, nous ferons en sorte d'assurer un niveau accru de protection, notamment contractuelle et vous avez le droit de nous demander des informations concernant les mesures prises ;
- Aux Etats-Unis, dans le cadre de nos services d'assistance cyber, et du suivi de la satisfaction client.

Enfin, conformément aux pratiques du marché, l'utilisation d'outils et d'applications informatiques implique que certaines opérations de développement et de support peuvent être réalisées depuis des pays en dehors de l'EEE. Dans ces cas, la protection contractuelle adéquate est mise en œuvre.

7. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que cela sera nécessaire pour les besoins mentionnés ci-dessus ou aussi longtemps qu'exigé par la loi.

8. Vos droits concernant vos données personnelles

8.1 Droits généraux

Vous pouvez exercer les droits suivants concernant vos données personnelles :

- **Accès** : vous pouvez demander à avoir accès à vos données personnelles ;
- **Rectification** : vous pouvez nous demander de corriger vos données personnelles si elles s'avèrent erronées ou incomplètes ;
- **Suppression** : vous pouvez nous demander de supprimer vos données personnelles, à moins qu'une base juridique ou notre intérêt légitime nous oblige ou nous autorise à conserver vos données ;
- **Opposition** : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles s'il n'existe pas d'autres motifs justificatifs justifiant le traitement, ou vous vous opposez au traitement de marketing direct ;
- **Restriction** : vous pouvez nous demander de restreindre la manière dont vos données personnelles sont traitées, si la loi le permet ;
- **Portabilité** : vous pouvez nous demander vos données sur un format portable lorsque le traitement de vos données se fait de manière automatisée, sur la base de votre consentement ou d'un contrat ;
- **Retrait du consentement** : vous pouvez à tout moment révoquer votre consentement aux traitements de données pour lesquels votre consentement a été demandé.

8.2 Décisions automatisées

Dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution du contrat, il est possible que des décisions individuelles automatisées (sans intervention humaine) soient prises vous concernant (comme pour le calcul des tarifs).

Si les décisions automatisées ont des effets juridiques pour vous ou peuvent vous affecter de manière significative, nous vous en informerons et vous donnerons la possibilité d'exposer votre point de vue, comme la loi le prévoit.

Dans tous les cas, vous pouvez demander l'intervention d'un de nos collaborateurs pour examiner votre situation personnelle particulière ou formuler une réclamation.

Dans le cadre de notre engagement continu en faveur de l'innovation et de l'efficacité, nous utilisons des



technologies d'intelligence artificielle. Nos systèmes sont régulièrement audités afin de garantir qu'ils restent équitables, efficaces et précis.

9. Contacts pour l'exercice de vos droits

9.1 Europ Assistance

Vos demandes, y compris d'exercice de vos droits, peuvent être adressées par email à l'adresse eachdpc@europ-assistance.ch ou en ligne en [complétant ce formulaire](#).

Nous vous remercions d'indiquer précisément quel(s) droit(s) vous souhaitez faire valoir et l'étendue de ceux-ci.

Veuillez noter qu'en vertu des dispositions légales sur la protection des données, nous pouvons vous réclamer une participation financière équitable. Vous en serez informé au préalable afin de vous permettre de prendre position. Enfin, nous sommes susceptibles d'exiger une preuve de votre identité au moyen de documents officiels notamment.

En outre, Europ Assistance a désigné Europ Assistance Holding SAS, société par actions simplifiée immatriculée en France (RCS 632 016 382) comme représentant au sein de l'Union Européenne pour les besoins de l'article 27 du RGPD. Un délégué à la protection des données au sens de l'article 37 du RGPD a également été désigné et peut être contacté à EAGlobalDPO@europ-assistance.com.

9.2 Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence

Si vous considérez que nous ne respectons pas vos droits relatifs à la protection des données personnelles, vous pouvez déposer une plainte auprès des autorités de protection des données compétentes. En Suisse, cette fonction est exercée par le préposé fédéral à la protection des données et à la transparence : <https://www.edoeb.admin.ch>.

Dernière mise à jour : février 2026

